

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara langsung pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui pengaruh tidak langsung harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan dimediasi kepuasan pelanggan.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pelanggan rumah makan Bu Lasmi Surabaya. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode non probability sampling dengan teknik accidental sampling dan jumlah sampel yang ditetapkan sebanyak 100 responden. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan alat bantu aplikasi SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) harga secara langsung berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan, (2) kualitas pelayanan secara langsung berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan, (3) harga secara langsung berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan, (4) kualitas pelayanan secara langsung berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan, (5) kepuasan pelanggan secara langsung berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan, (6) kepuasan pelanggan berhasil memediasi pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci: harga, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas

ABSTRACT

The research is aimed to determine directly the influence of price and service quality toward customer satisfaction and customer loyalty this study is aimed to determine the indirect influence of price and service quality toward customer loyalty which is mediated by customer satisfaction.

The population is all customers of Bu Lasmi restaurant surabaya. the sample collection technique has been done by using non probability sampling method with accidental sampling technique and the number of predetermined samples are 100 respondents. The analysis method has been carried out by using multiple linear regressions with the SPSS application tools.

The result of the research shows that (1) Price directly gives significant and positive influence to the customer satisfaction. (2) Service quality directly gives significant and positive influence to the customer satisfaction. (3) Price directly gives significant and positive influence to the customer loyalty. (4) Service quality directly gives significant and positive influence to the customer loyalty. (5) Customer satisfaction directly gives significant and positive influence to the customer loyalty. (6) Customer satisfaction has succeeded in mediating the influence of price to the customer loyalty and service quality to the customer loyalty.

Keywords: price, service quality, customer satisfaction, and loyalty.

